

# PESQUISA SOBRE OS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA

2023

**ANDRÉIA P. S.  
SOUTO**

# INTRODUÇÃO

“A missão do Unilasalle/Lucas é produzir e disseminar conhecimento para transformar a vida das pessoas e das sociedades. Assim, foi criado pela coordenação da Biblioteca um programa de avaliação dos serviços e recursos disponíveis para o usuário. A partir da análise dos resultados poderemos conhecer os pontos vulneráveis de nossos serviços e trabalharmos sistematicamente para que você usuário tenha um atendimento que satisfaça as suas necessidades informacionais.”

O texto acima foi o tópico inicial para o formulário aplicado no período de 19 de setembro a 19 de outubro, realizado de forma sucinta uma pesquisa sobre os serviços da biblioteca, tendo como objetivos, identificar as características dos serviços em bibliotecas decorrentes dos impactos das novas tecnologias e mapear a melhoria da qualidade dos serviços, na busca de alternativas para viabilizar indicadores que demonstrem as principais dificuldades e necessidades dos usuários em relação aos serviços prestados.

O método utilizado foi um questionário virtual no Google Formulários com 26 questões e 1 espaço para deixar opinião, sugestão ou reclamação, que nos disponibilizou todos os gráficos impressos neste relatório, identificando a qualidade desejada e a qualidade observada nos serviços. Para isto, foi utilizado 1 tablet, que ficou na biblioteca, foi criado um link para ser enviado via Weni e ainda publicado nas redes sociais. Esta distribuição foi feita no intuito de ouvir tanto as pessoas que frequentam a biblioteca, quanto as que não frequentam.

Foram obtidas 185 respostas, sendo atingidos todos os públicos possíveis, em maior ou menor quantidade, porém pudemos ouvir todos os tipos de usuários. Nos gráficos com maiores quantidades de respostas, foi elaborada uma tabela com o detalhamento das respostas para melhor visualização.

Os resultados obtidos poderão ser divulgados para a comunidade acadêmica e servirão de subsídio para os Reitores da IES e Coordenação da Biblioteca nas tomadas de decisões necessárias para corrigir os pontos fracos que possam estar ocorrendo nos serviços executados buscando alcançar as devidas melhorias. Com base nos resultados, serão traçados indicadores para as melhorias nos serviços.

# SUMÁRIO

---

**03**

**Conhecendo o usuário**

**04**

**Acadêmicos**

**05**

**Minha Biblioteca**

**06**

**Target Gedweb**

**07**

**E-books**

**08**

**Biblioteca**

**10**

**Biblioteca -Atendimento**

**12**

**Opinião, sugestão, reclamação  
ou elogio**

**14**

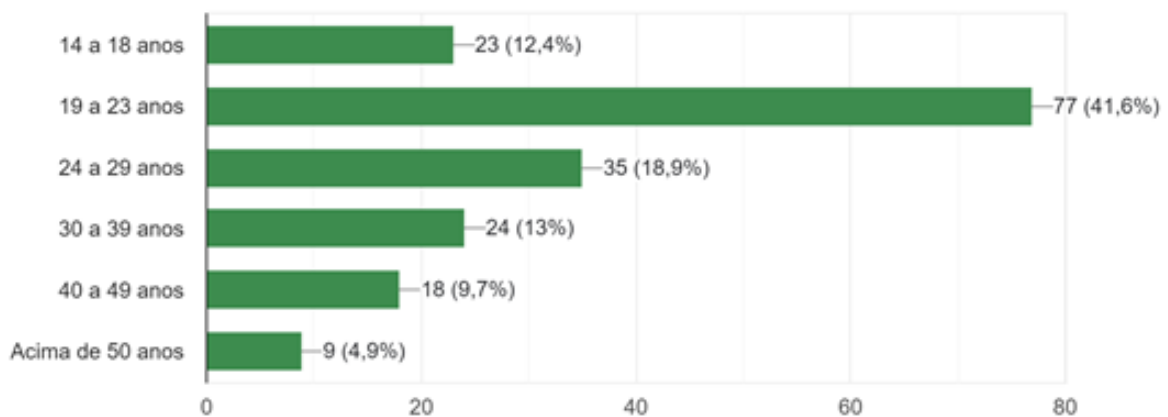
**Conclusão**

# CONHECENDO O USUÁRIO

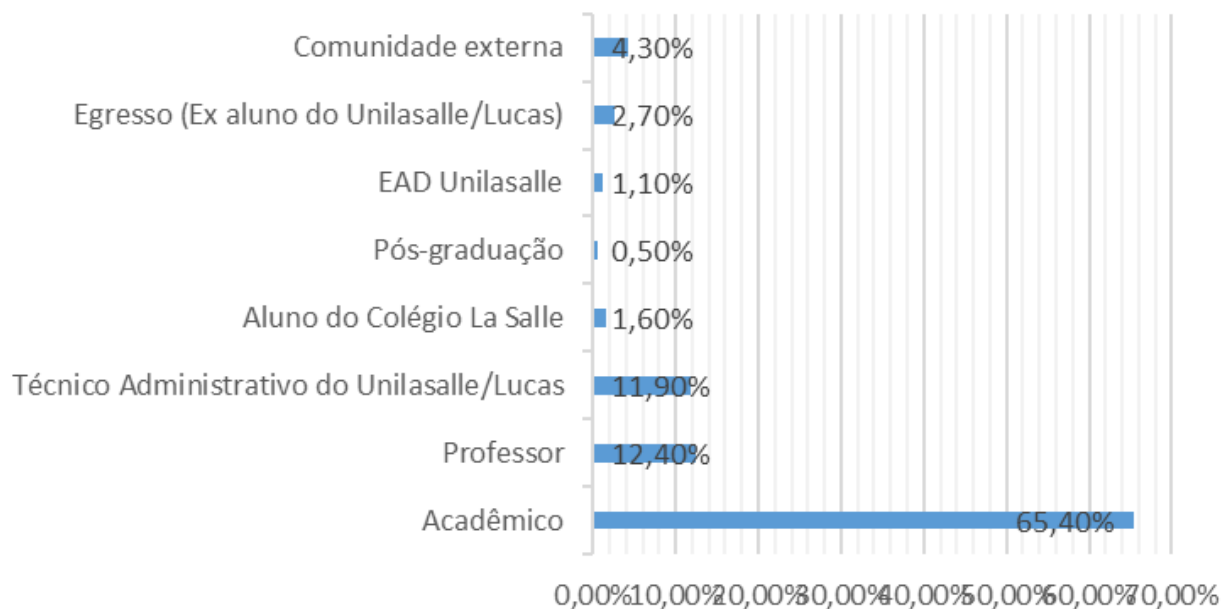
---

Qual sua faixa etária?

185 respostas



Qual o seu vínculo com o Unilasalle?

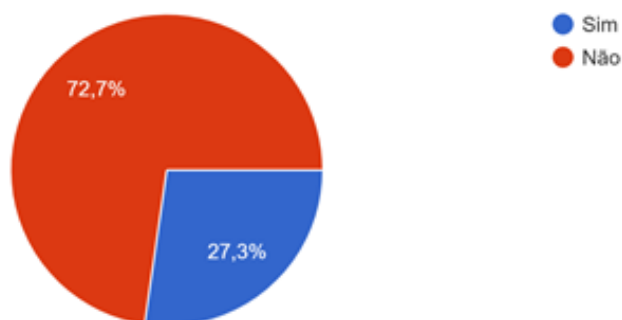


# ACADÊMICOS

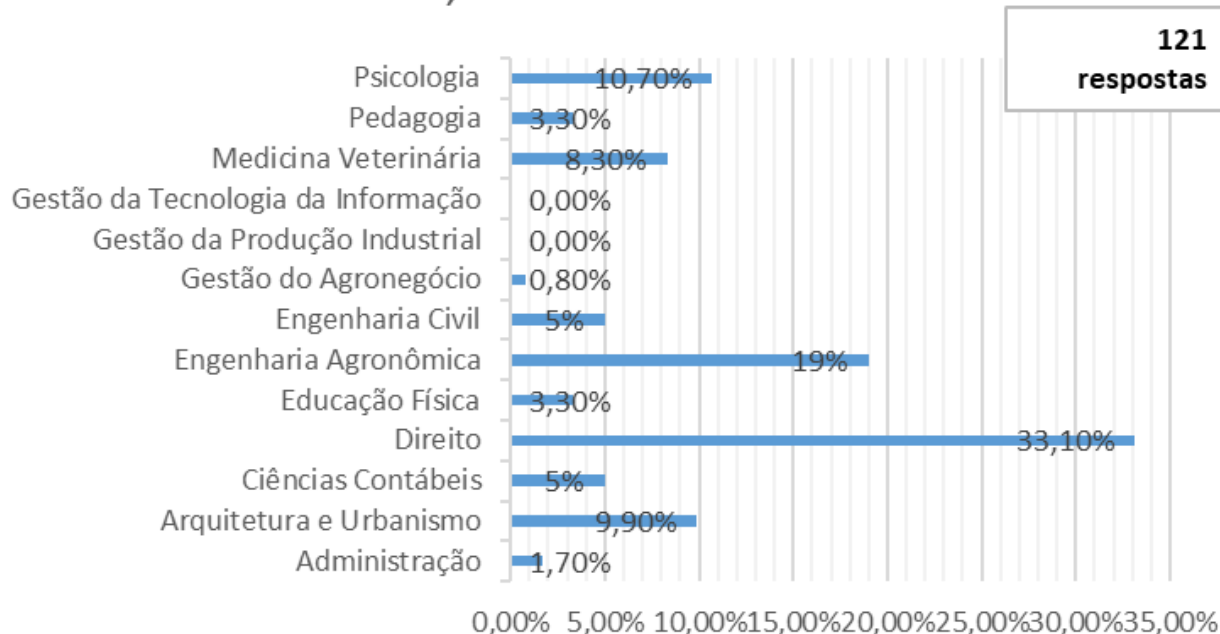
Para os usuários que são acadêmicos, trabalhamos com seções específicas, visto que dependendo do curso eles têm oportunidades diferentes de acessar bibliotecas virtuais.

Você já participou de algum treinamento de usuários da biblioteca?

121 respostas



Por favor, selecione seu curso:

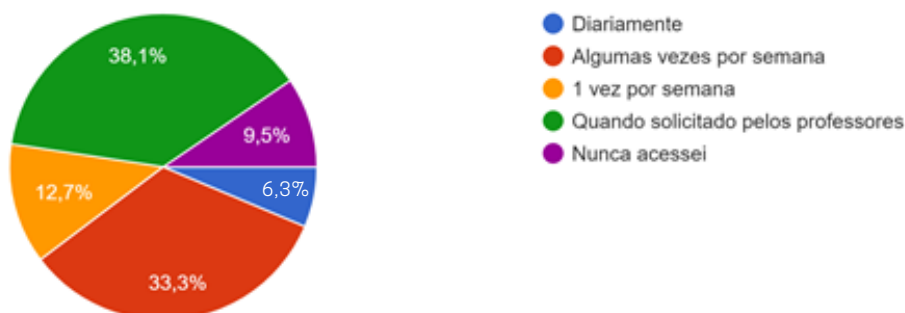


# MINHA BIBLIOTECA

Só puderam responder a esta seção os alunos dos cursos para os quais foi assinada a Minha Biblioteca: Medicina Veterinária, Psicologia e Direito

Qual a frequência você utiliza a Biblioteca Virtual "Minha Biblioteca"?

63 respostas



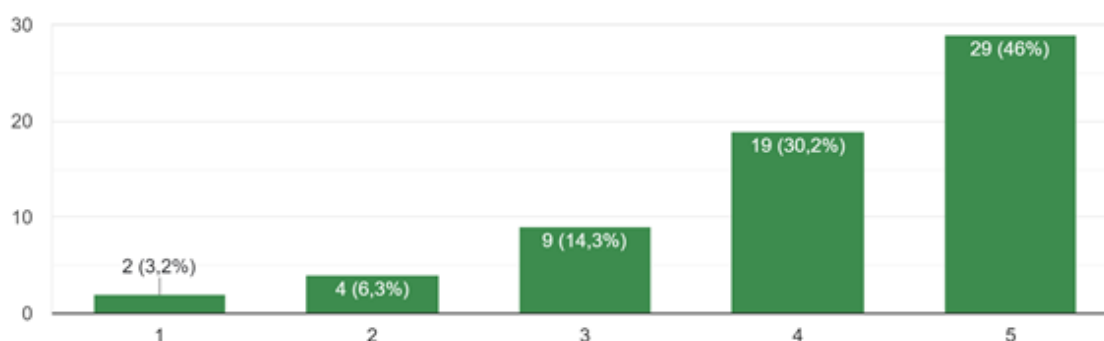
Se nunca acessou, por favor, explique o motivo

7 respostas

Não gosto de livros virtuais.
Nao tenho acesso
Não precisei, ou não tive o interesse até o momento.
Perdi a senha e não consegui mais acessar
Nao consegui, nao sei como acessa
Não conheço
Perdi o acesso

Pensando em uma escala de 1 a 5, em que 1 é péssima e 5 é excelente, como você avalia a sua experiência com a Biblioteca Virtual "Minha Biblioteca" de uma forma geral?

63 respostas



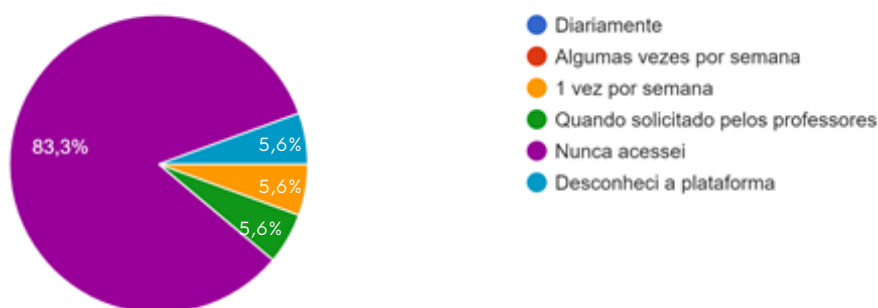
# TARGET GEDWEB - PLATAFORMA DE NORMAS

---

Apenas os cursos de Engenharia Civil e de Arquitetura tem acesso a esta plataforma, por este motivo somente estes 2 tiveram acesso a esta seção.

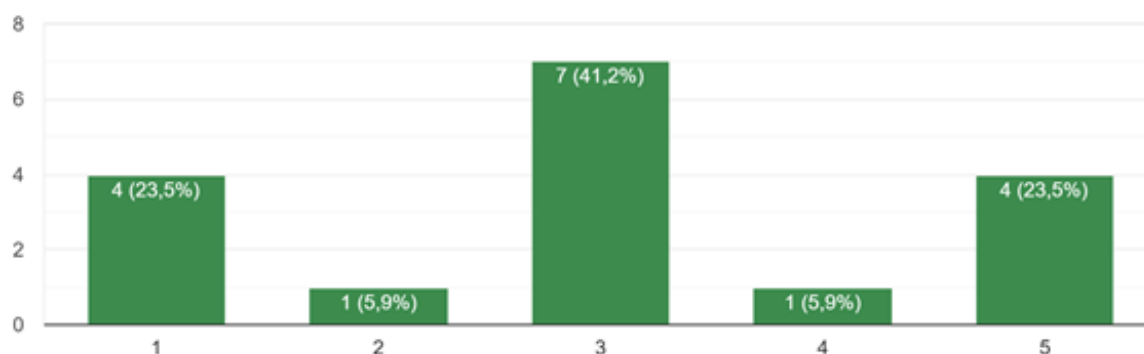
Qual a frequência você utiliza a plataforma de normas "Target GEDWEB"?

18 respostas



Pensando em uma escala de 1 a 5, em que 1 é péssima e 5 é excelente, como você avalia a sua experiência com a plataforma de normas "Target GEDWEB" de uma forma geral?

17 respostas



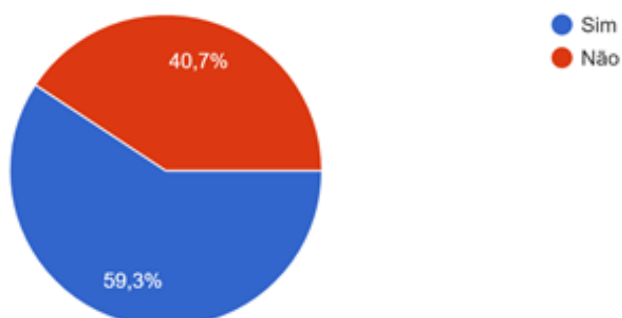
# E-BOOKS

---

Com exceção dos respondentes das 2 seções anteriores, todos os outros participantes tiveram acesso a esta seção.

Já teve contato com e-book (livro digital) ?

81 respostas



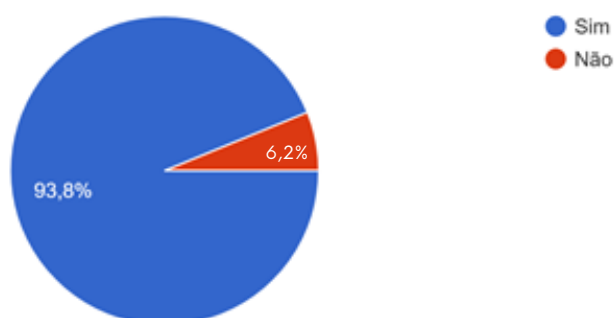
Se sim, você gostou?

63 respostas



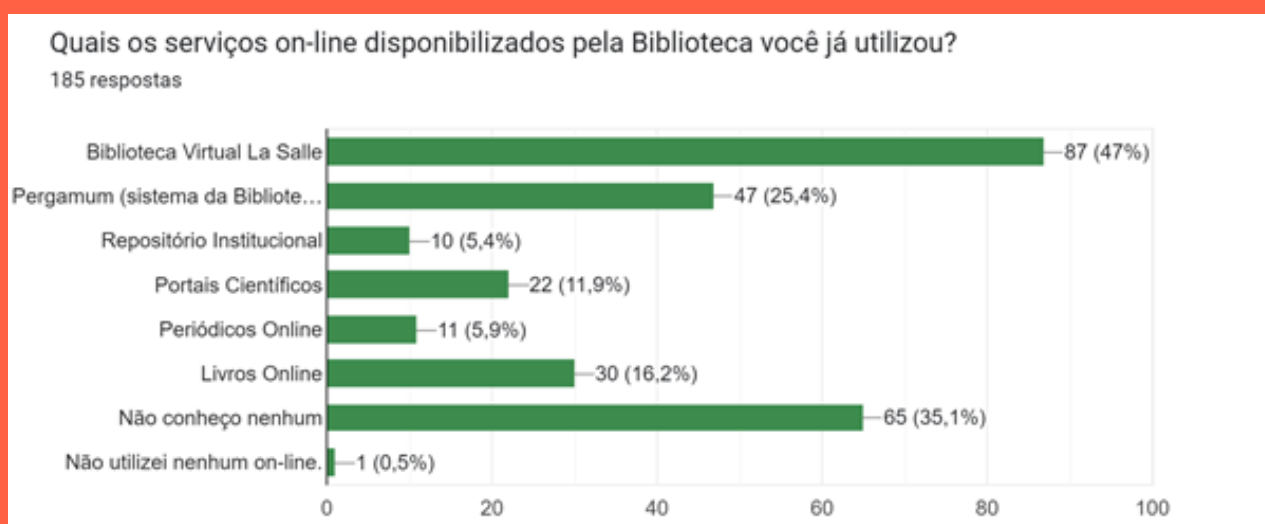
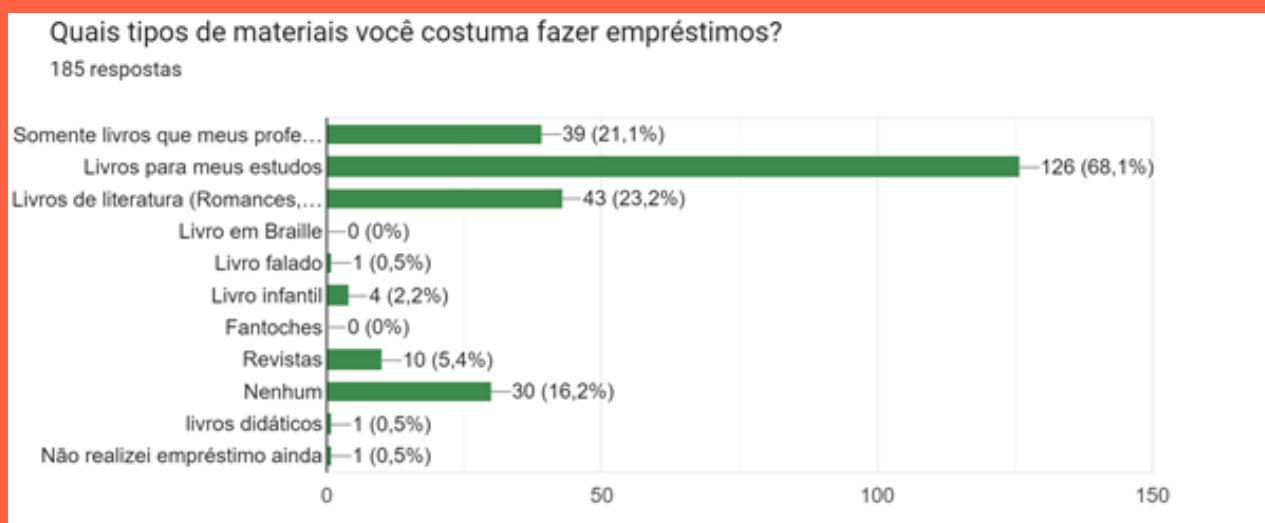
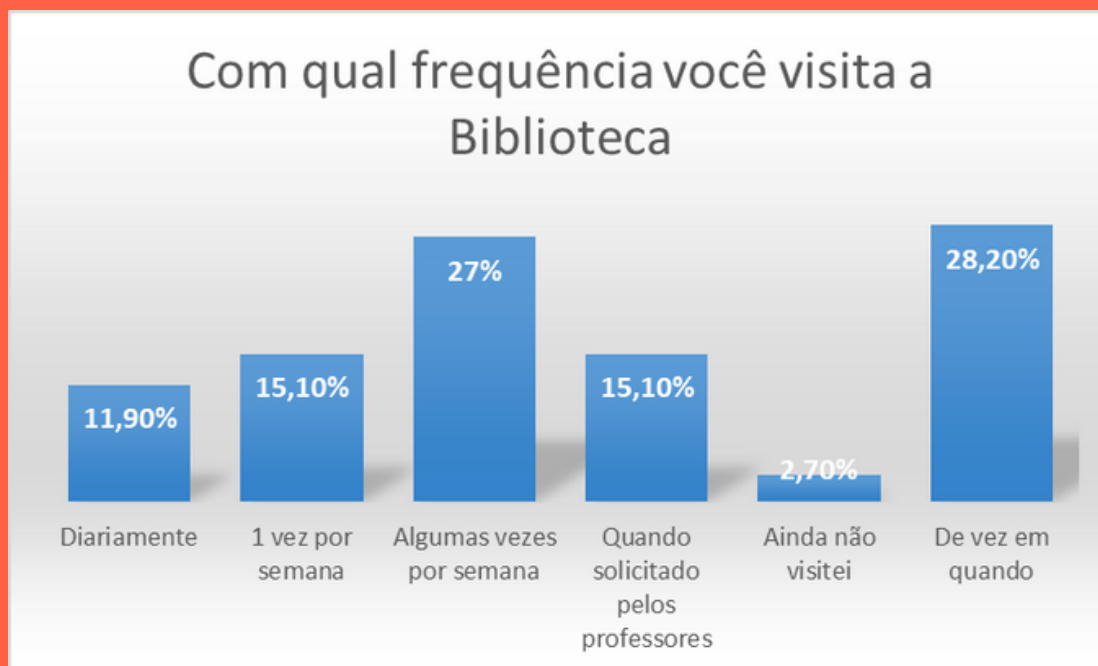
Se você tivesse a oportunidade de usufruir de uma biblioteca digital de forma gratuita, você utilizaria?

81 respostas





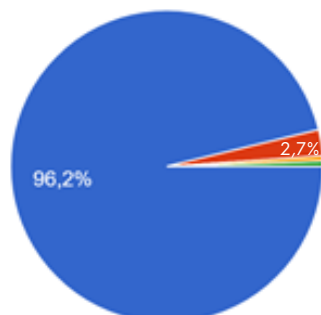
# BIBLIOTECA



# BIBLIOTECA

A infraestrutura da biblioteca atende às necessidades dos usuários?

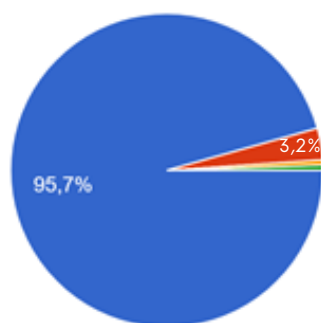
185 respostas



- Sim
- Não
- Salas reservadas muito pequenas
- muita gente pra pouco espaço

A biblioteca é inclusiva, isso é, tem suporte para atender seus usuários de forma igualitária?

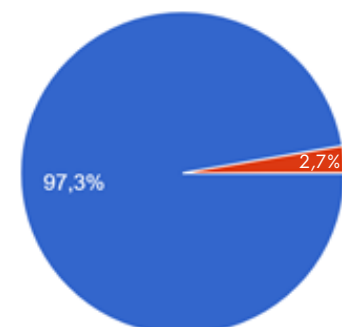
185 respostas



- Sim
- Não
- As vezes
- não conheço o programa

O horário de funcionamento da biblioteca é favorável aos usuários?

185 respostas



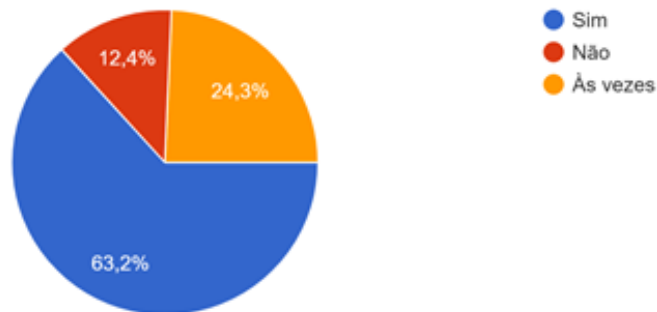
- Sim
- Não

# BIBLIOTECA - ATENDIMENTO

---

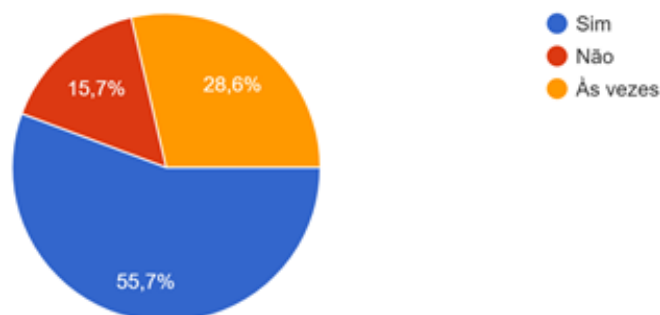
Você consegue utilizar os terminais de consulta do acervo sem ajuda das atendentes?

185 respostas



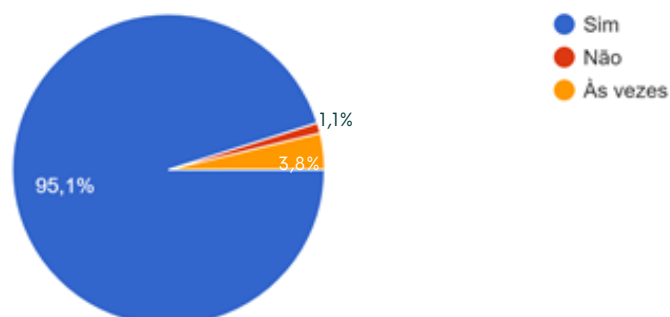
Você consegue localizar o livro e/ou periódico na estante sem ajuda das atendentes?

185 respostas



O atendimento é feito com agilidade?

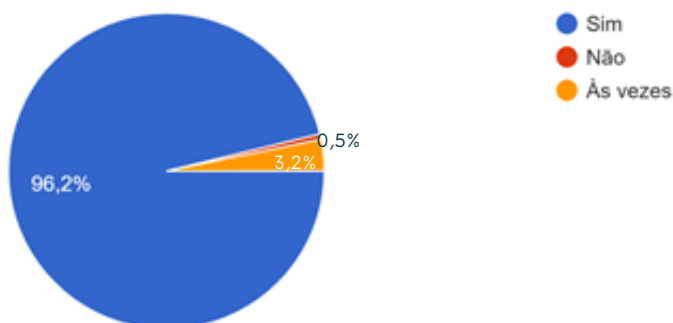
185 respostas



# BIBLIOTECA - ATENDIMENTO

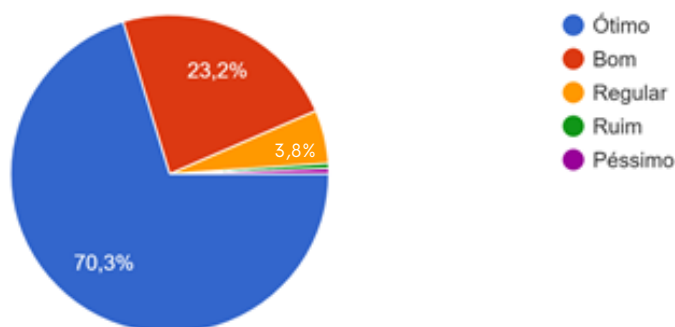
O usuário é tratado com gentileza e educação?

185 respostas



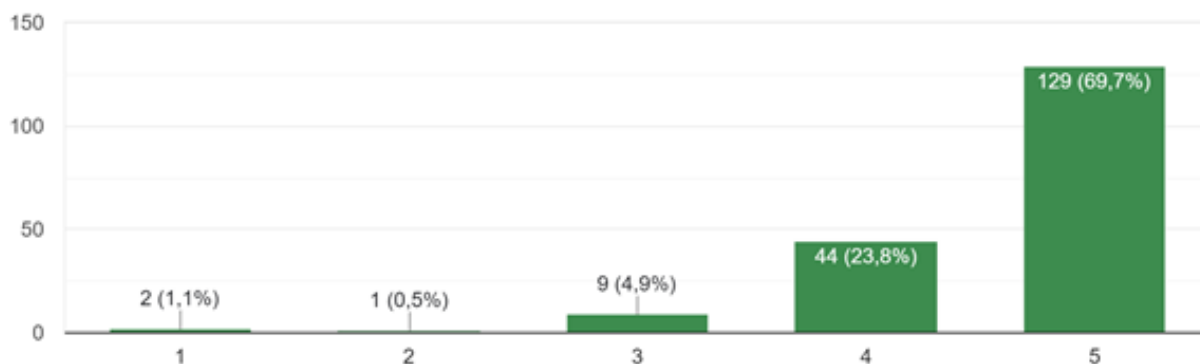
Em relação à clareza das informações prestadas

185 respostas



Pensando em uma escala de 1 a 5, em que 1 é péssima e 5 é excelente, de maneira geral, qual a nota que você dá para o atendimento da biblioteca?

185 respostas



# OPINIÃO, SUGESTÃO, RECLAMAÇÃO OU ELOGIO

## 42 RESPOSTAS

---

- Espaço ótimo, há bastante diversidade de títulos, o atendimento é ótimo.
- Nada
- Ótima biblioteca e atendimento
- É claro
- Ótima biblioteca, acessível a tudo e todos
- O excelente atendimento é um ponto forte :)
- Deveria ter mais atendente
- Gostaria de ver mais exemplares de relacionados a Arte nas prateleiras da biblioteca.
- Eu tenho notado que a nova gestão tem um trabalho de inclusão de todos os alunos, professores e acredito que até funcionários administrativos. No mundo em que vivemos, novidades sempre são bem vindas ! Sucesso !!!
- Eu gosto muito do espaço da biblioteca. Acho um lugar acolhedor, de boas energias. As funcionárias são criativas, sempre organizando um ambiente diferentes e harmonioso. A única coisa que teria a dizer para melhorar é o silêncio. Tem dias que tem muito barulho e tenho dificuldade de me concentrar. Também sinto falta de tomadas nas salas de estudo em grupo.
- Perfeito
- Servidoras educadas e prestativas com atenção adequada.
- A equipe está de parabéns! Estão sempre buscando formas de incentivo à leitura e uso da biblioteca. Vocês são ótimas!!!
- sim
- Quero parabenizar a equipe da biblioteca pelo excelente trabalho
- Gosto da biblioteca do Unilasalle. É o lugar ideal para pensar, estudar e produzir.
- As atendentes são super gentis e educadas. Conseguem nos ajudar com rapidez e eficácia.
- Atendimento perfeito
- No geral é tudo ótimo
- Porém, existe alguns livros basicos que não há na biblioteca, como Estatuto da Terra

# OPINIÃO, SUGESTÃO, RECLAMAÇÃO OU ELOGIO

## 42 RESPOSTAS

---

- As atendentes são super educadas e atende bem
- Poderiam oferecer algum desconto através da carteira de estudante em compras de livros que não estão no acervo da faculdade
- Poderia ter uma aula para aprender a localização dos livros
- Os atendimentos são sempre excelentes e muito prestativos.
- Continuem assim, estão de parabéns!!!
- Nada a reclamar
- O ponto que realmente acredito ser importante é a estrutura física da biblioteca, que acaba não comportando a quantidade de acadêmicos, por muitas vezes não se encontra salas de pesquisa em grupo disponíveis.
- Excelente espaço, atendimento e boa diversidade de títulos.
- Nada a declarar
- Gostaria de mandar um abraço para os colaboradores e colegas da biblioteca :D
- O atendimento das moças é excelente! Há 5 anos que frequento a biblioteca, todas que trabalharam fazendo os atendimentos sempre foram gentis, educadas e prestativas. Só há elogios para fazer, parabéns pelo trabalho.
- Não tenho nada a reclamar
- Minha sugestão é para ter mais livros de Med. Veterinária
- Estou de acordo com os requisitos para tirar cópia na biblioteca.
- Fui uma vez achei caro o xerox.
- Ótimo
- Adoro as meninas que ficam no atendimento da biblioteca, elas são muito fofas e super atenciosas :)
- O ambiente é bem legal
- Não conheço o ambiente mas creio q não vai faltar oportunidades.
- Acredito que sim
- Satisfeito, atende minhas necessidades.
- Melhoria contínua, este é o caminho para todos que trabalham com educação e produção!
- Tá bom

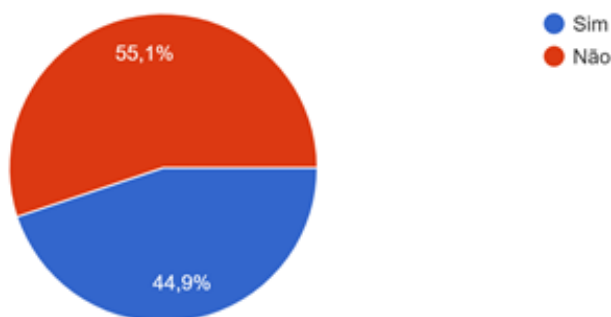
# VOCÊ SABIA QUE:

---

As questões abaixo foram colocadas com o intuito de divulgação dos serviços, e surpreendentemente tivemos uma média de 50% das respostas positivas.

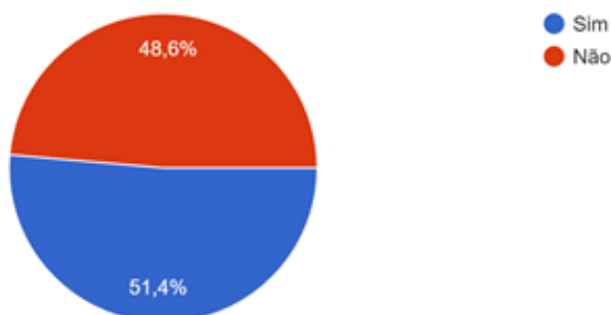
Você sabia que os EGRESSOS (ex alunos) podem se continuar usando a biblioteca?

185 respostas



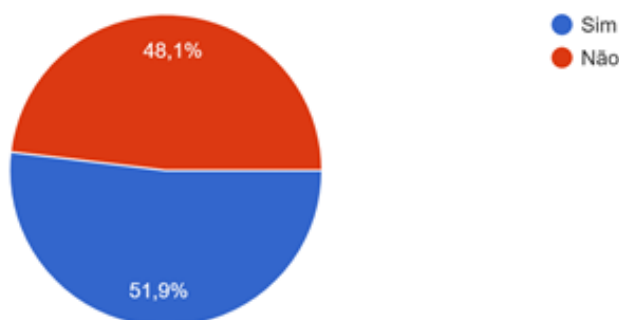
Você sabia que a biblioteca é aberta à comunidade externa?

185 respostas



Você sabia que a biblioteca disponibiliza de materiais para cegos e para pessoas com baixa visão?

185 respostas



# CONCLUSÃO

---

A busca contínua pela melhoria nos serviços e também no atendimento aos usuários, nos impulsiona a sempre estar galgando possibilidades de participações em cursos e treinamentos e ainda procurando novas tecnologias e também meios digitais, e tudo isso veio refletido nesta pesquisa, a qual destacamos principalmente a grande satisfação dos nossos usuários. Segue alguns destaques:



## LIVROS FÍSICOS

Apesar de estarmos usando a biblioteca virtual para os principais cursos, muitos ainda preferem e utilizam livros físicos.



## CERTIFICAÇÃO

São feitos treinamentos para todos os calouros no início do semestre, porém, podemos começar a dar certificações aos participantes.



## TARGET

Há necessidade de maior divulgação sobre a plataforma entre os acadêmicos e professores dos cursos que tem direito a utilizá-la



## E-BOOKS

Quase 100% dos respondentes manifestaram que tem interesse em utilizar e-books, assim, sugere-se a possibilidade da expansão da biblioteca virtual assinada para todos os cursos.

Apesar de termos tido resultados muito satisfatórios, estaremos almejando sempre a melhoria da equipe e dos serviços, principalmente no que se refere ao atendimento aos usuários, por isso, treinamentos e reuniões continuarão sendo feitos e ainda contando com uma avaliação periódica de cada colaborador para podermos chegar à excelência.